

El Indecopi inicia investigaciones para determinar responsabilidad de aerolínea Sky Airlines Perú SAC ante cancelación y reprogramación de dos vuelos Piura-Lima

- ✓ **La institución verifica que la empresa respete derechos de las y los pasajeros afectados, de acuerdo con el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Ante la cancelación y reprogramación de los vuelos 5225 y 5227, respectivamente, por parte de la empresa Sky Airlines Perú SAC., la Oficina Regional del Indecopi en Piura (ORI-Piura) informa a la ciudadanía lo siguiente:

- Ni bien se tomó conocimiento de la cancelación del vuelo 5225, cuya hora de partida estaba programada para las 9:45 horas y de la reprogramación del vuelo 5227, agendado para las 15:25 horas, ambos con destino a la ciudad de Lima; el Indecopi activó el protocolo de emergencia correspondiente para salvaguardar los derechos de las y los consumidores afectados.
- En ese sentido, personal de la ORI-Piura se apersonó a las instalaciones del Aeropuerto Internacional Guillermo Concha Iberico para solicitar información al respecto. Así, una representante de la empresa Sky Airlines Perú S.A.C. informó que la cancelación y reprogramación de los vuelos en mención se debió al mantenimiento de las aeronaves involucradas, dado que se detectó una falla del motor.
- Por ello, la institución iniciará una investigación para establecer la responsabilidad administrativa de la aerolínea y verificar el cumplimiento de las obligaciones de cobertura normadas por la Ley, a favor de los pasajeros que resultaron afectados por esta situación.

Cabe destacar que, en el servicio de transporte aéreo, las y los consumidores frente a este tipo de situaciones que pueden ser atribuibles a la aerolínea, los consumidores tienen derecho a:

En el caso de reprogramación de vuelo

- Si la demora es de **entre 2 y 4 horas**, la aerolínea debe brindar al pasajero un refrigerio y permitir una llamada telefónica.
- Si la demora es de **entre 4 y 6 horas**, la aerolínea debe brindar refrigerio, una llamada telefónica y alimentos (desayuno, almuerzo, cena).
- Si la demora es **de más de 6 horas**, la aerolínea debe proporcionar un refrigerio, dar alimentos (desayuno, almuerzo, cena), una compensación equivalente al 25% del valor del



Oficina Regional del Indecopi en Piura

trayecto incumplido, hospedaje (en caso sea necesario pernoctar), transporte desde y hacia el aeropuerto y, permitir una llamada telefónica.

En caso de cancelación de vuelo

- Cuando el **vuelo se cancela**, la aerolínea debe reintegrar el valor neto del boleto al pasajero o conseguirle un vuelo sustituto para el mismo día. Si ello no ocurre, la aerolínea debe brindar alimentos (desayuno, almuerzo, cena), hospedaje (en caso sea necesario pernoctar) y transporte desde y hacia el aeropuerto. Si antes de la cancelación se presentaron demoras, el pasajero tiene derecho a recibir las compensaciones por las demoras, según el número de horas.

Finalmente, se recuerda a las y los consumidores que, en caso no hayan recibido los servicios antes descritos, tienen a su disposición el canal digital **“Reclama Virtual”** para presentar sus reclamos directamente ante Indecopi.

Piura, 12 de agosto de 2021